

**CUSTOMER
SERVICE**

CONFERENCE

15.03.2018

FIRENZE



**L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE PUÒ
SALVARE IL VOSTRO SERVIZIO
CLIENTI?**

FABIO CASTRONUOVO - CEO

LE PROMESSE DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

... il mercato dei servizi Bot crescerà del **+31% all'anno** fino a **\$ 1,8 Bln nel 2022...** (Markets & Markets)

... il **44% dei consumatori** è favorevole a **dialogare con un chatbot... 40%** pensa che **FB Messenger, WhatsApp, e Snapchat** siano canali **appropriati per il Customer Service** (Aspect)

... il **60% dei consumatori** preferisce avere a che fare con **sistemi di risposta automatizzati** via **chat, social o e-mail** (eMarketer)

... entro il 2020 l'**85% delle interazioni** sui canali "conversational" **non saranno intermedate da umani** (Ruby Garage)

... l'**80%** delle aziende stanno **già utilizzando** o hanno in progetto di **utilizzare Chatbot entro il 2020** (Oracle)

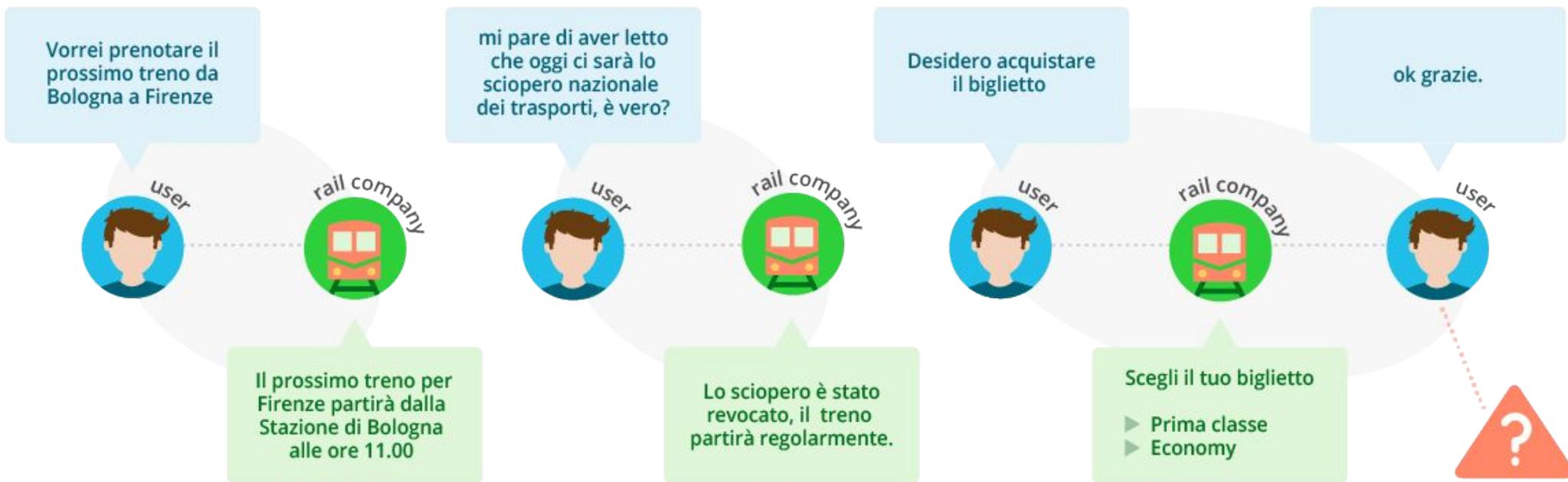
... entro il 2019 il **20% delle aziende lascerà le App Mobile** in favore dei **ChatBot** (Gartner)



LA CUSTOMER EXPERIENCE DEI SOGNI...



...E' MOLTO DIFFICILE DA METTERE IN PRATICA

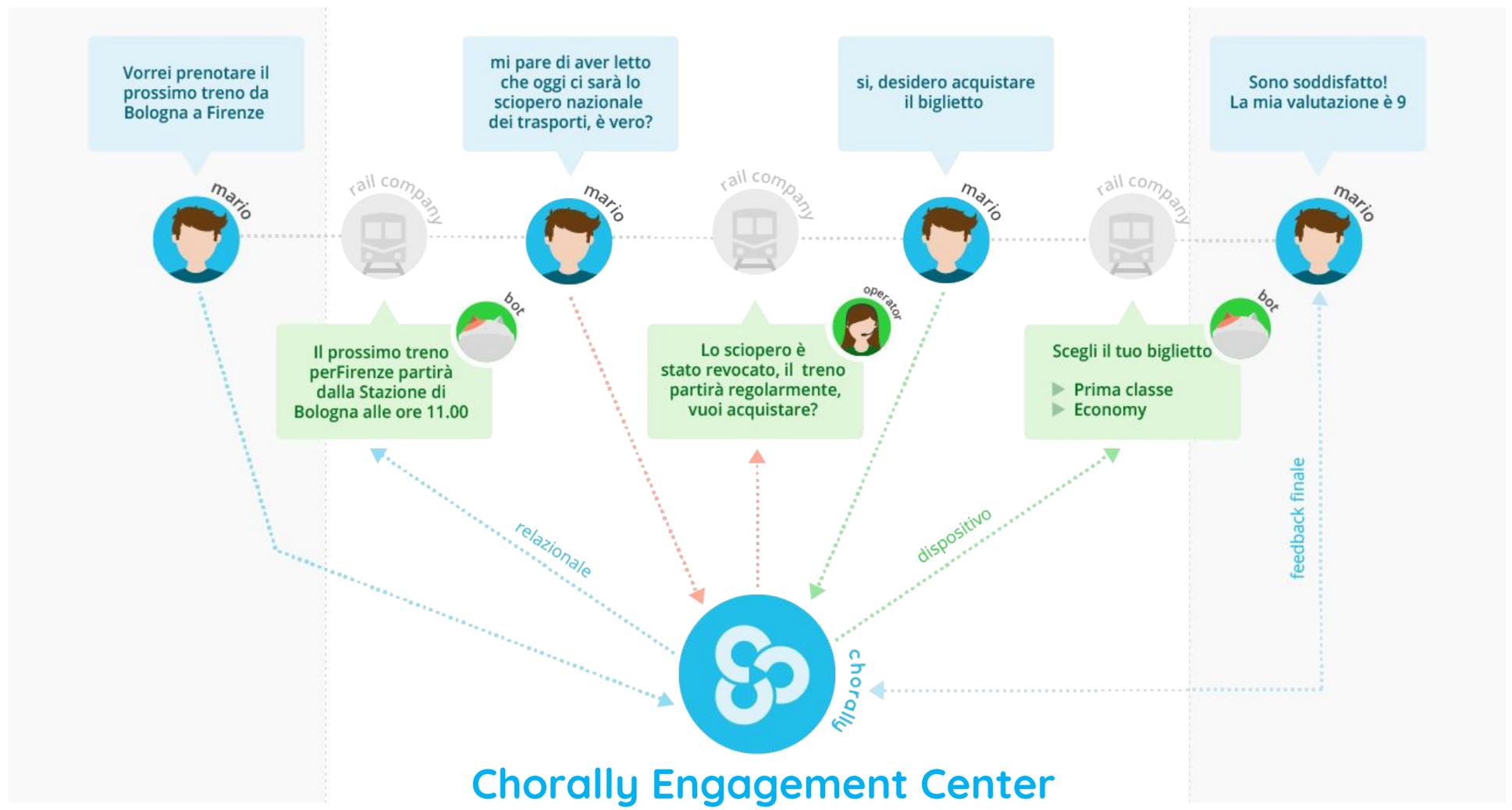


1 CUSTOMER EXPERIENCE VS COST SAVING

2 STATO DELL'ARTE DELLA TECNOLOGIA

3 EFFICACIA OPERATIVA

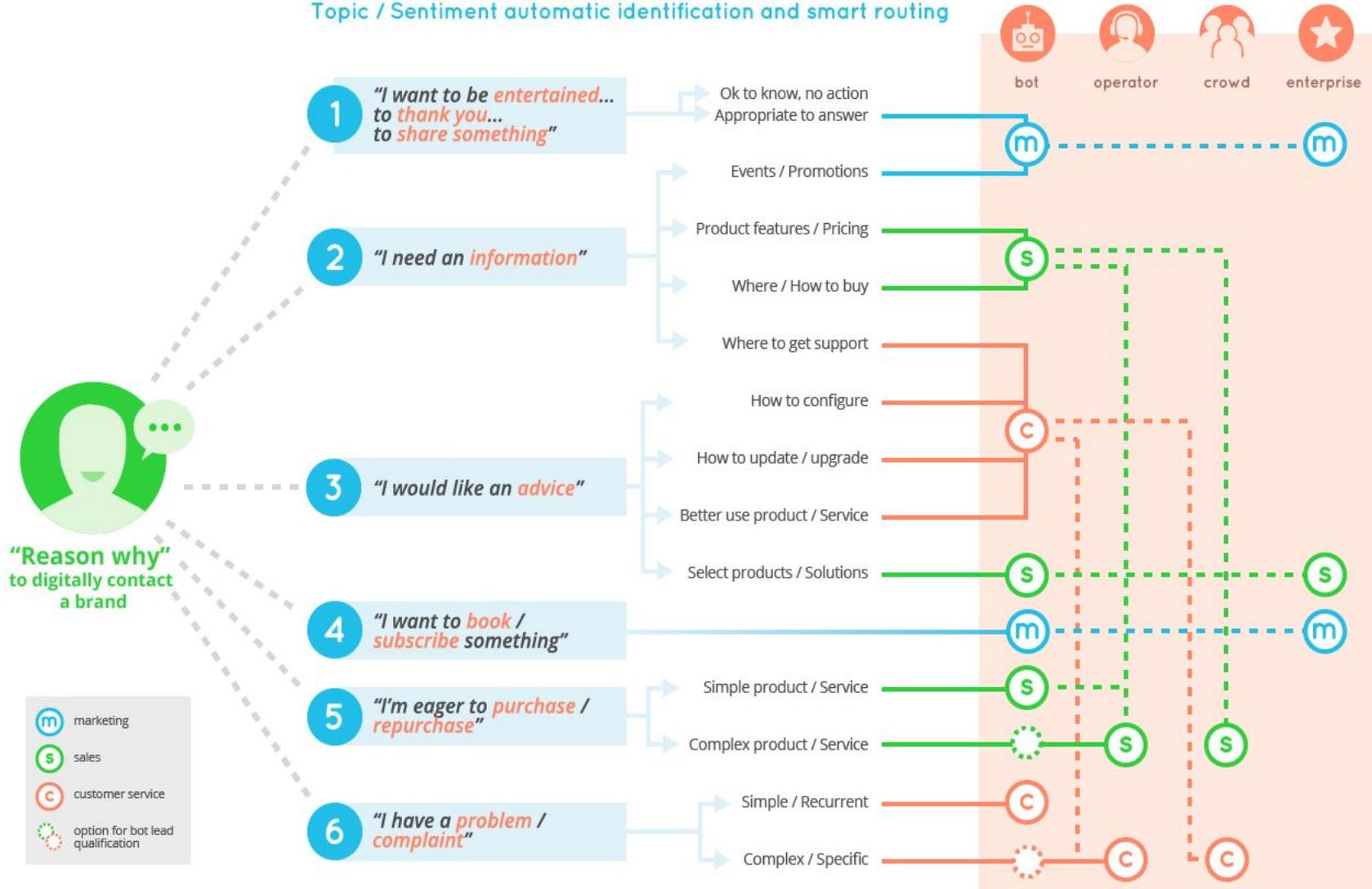
LA SOLUZIONE: GESTIONE IBRIDA UOMO - A.I.



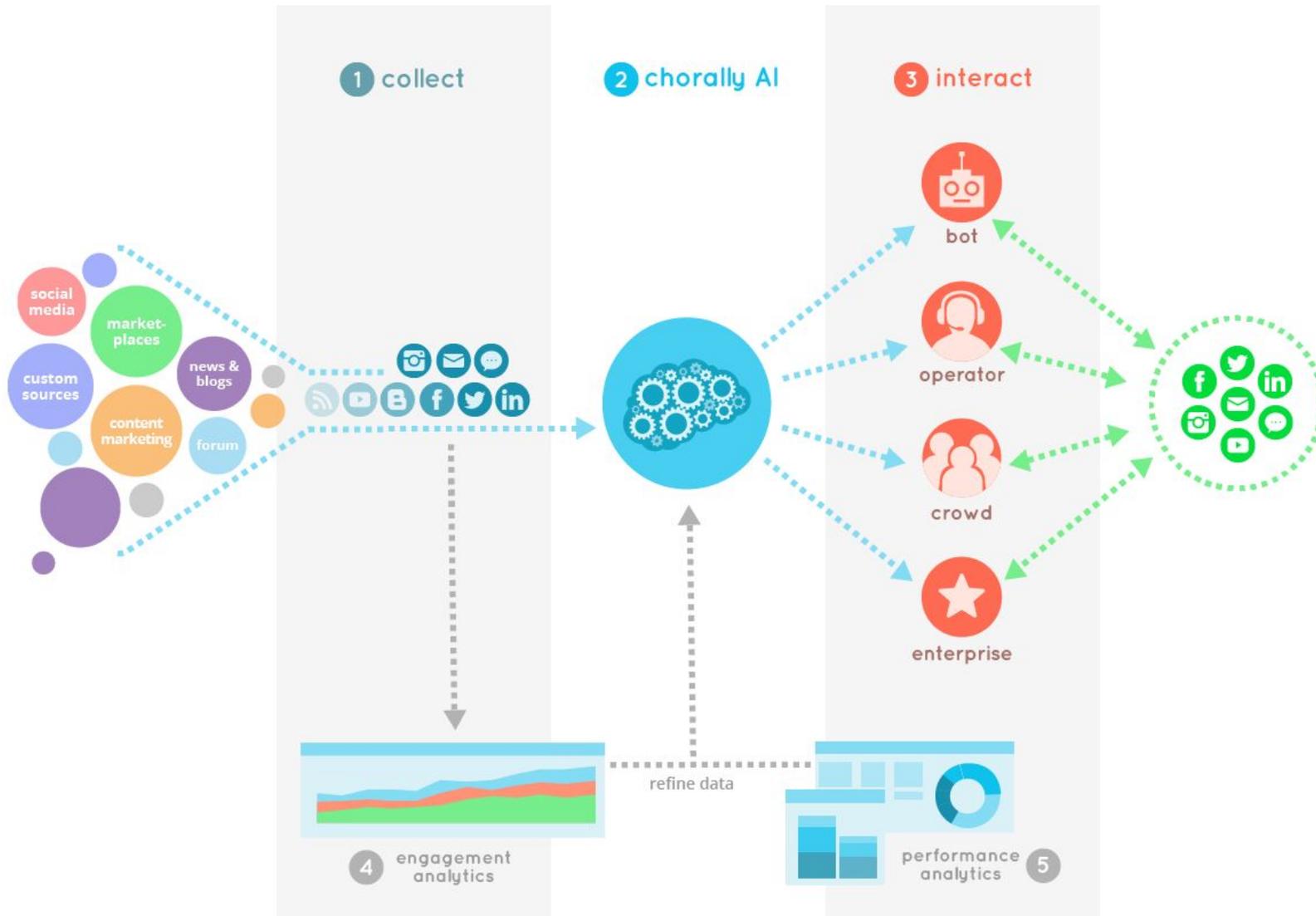
Chorally Engagement Center

LA MIGLIORE RISPOSTA AD OGNI INTERAZIONE

Topic / Sentiment automatic identification and smart routing



RENDIAMO POSSIBILE L'ECCELLENZA OPERATIVA



CHORALLY ENGAGEMENT CENTER



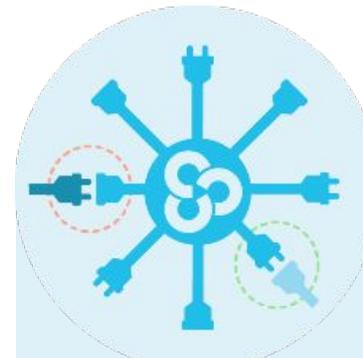
20+ canali e media digitali gestibili tramite un unico Hub



Smart routing automatico grazie a machine learning e analisi delle interazioni



Architettura aperta per gestire agilmente **processi collaborativi** tra diversi team **umani** e **artificiali**



Customer Service Crowd-sourcing tramite i propri fan e clienti appassionati



Engagement Analytics per analizzare e confrontare le opinioni su brand, prodotti, e competitors

GRAZIE!



Computers are incredibly fast, accurate, and stupid. Human beings are incredibly slow, inaccurate, and brilliant. Together they are powerful beyond imagination.

Albert Einstein – Customer Engagement Visionary, 1879-1955

www.facebook.com/chorally

twitter.com/getchorally

marketing@chorally.com